

Vergaderjaar 2017–2018

34 688

Wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PbEU, L 326) (Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen)

A

GEWIJZIGD VOORSTEL VAN WET

14 november 2017

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het noodzakelijk is de Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PbEU, L 326) in nationale wetgeving om te zetten;

Zo is het, dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 193f, onderdeel c, wordt «artikel 501 lid 1» vervangen door: artikel 502 leden 1 tot en met 3.

B

Artikel 230h, lid 2, onderdeel h, komt te luiden:

h. betreffende pakketreizen, als bedoeld in artikel 500 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, met uitzondering van de artikelen 230j, 230k en 230v lid 2, 3 en 6 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL II

Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek komt te luiden:

TITEL 7A PAKKETREISOVEREENKOMST EN GEKOPPELD REIS-ARRANGEMENT

AFDELING 1 DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED

Artikel 500

Voor de toepassing van deze titel wordt verstaan onder:

a. *reisdienst*: dienst betreffende:

i) personenvervoer;

ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;

iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen in de zin van artikel 3, punt 11, van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 september 2007 tot vaststelling van een kader voor de goedkeuring van motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en van systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd (PbEU, L 263), of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenstemming met artikel 4, derde lid, onderdeel c, van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 december 2006 betreffende het Rijbewijs (PbEU, L 403) is vereist;

iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

b. *pakketreis*: combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:

i) deze diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of

ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:

1°. afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;

2°. aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;

3°. aangeprezen of afgenomen onder de term «pakketreis» of een vergelijkbare term;

4°. gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of

5°. afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst;

tenzij niet meer dan één soort reisdienst als bedoeld in onderdeel a, onder i), ii) of iii) wordt gecombineerd met één of meer andere toeris-

tische diensten als bedoeld in onderdeel a, onder iv) die:

– geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als een essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen; of

– pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een reisdienst is begonnen;

c. *pakketreisovereenkomst*: overeenkomst inzake de gehele pakketreis of, indien de pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis;

d. *begin van de pakketreis*: begin van de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft;

e. *gekoppeld reisarrangement*: ten minste twee verschillende soorten reisdiensten die voor dezelfde reis of vakantie worden afgenomen, die geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, waarbij een handelaar:

i) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert; of

ii) op gerichte wijze de afneming van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere handelaar faciliteert waarbij uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere handelaar wordt gesloten;

tenzij niet meer dan één soort reisdienst als bedoeld in onderdeel a, onder i), ii) of iii) en één of meer andere toeristische diensten als bedoeld in onderdeel a, onder iv) worden afgenomen en de laatstgenoemde diensten geen aanzienlijk deel van de gecombineerde waarde van de diensten vormen en niet als een essentieel kenmerk van de reis of vakantie worden aangeprezen en anderszins geen essentieel kenmerk van de reis of vakantie vertegenwoordigen;

f. *reiziger*: iedere persoon die op basis van deze titel een overeenkomst wil sluiten of die op grond van een overeenkomst op basis van deze titel recht heeft om te reizen;

g. *handelaar*: iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon die met betrekking tot onder deze titel vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ongeacht of hij optreedt als organisator, doorverkoper, handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert of reisdienstverlener;

h. *organisator*: handelaar die pakketreizen samenstelt en deze rechtstreeks dan wel via of samen met een andere handelaar aanbiedt, of de handelaar die de gegevens van de reiziger aan een andere handelaar verstrekt overeenkomstig hetgeen is bepaald in onderdeel b, onder ii), 5°;

i. *doorverkoper*: handelaar, anders dan de organisator, die pakketreizen aanbiedt die door de organisator zijn samengesteld;

j. *vestiging*: daadwerkelijke uitoefening van een economische activiteit als bedoeld in artikel 43 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, door een dienstverrichter voor onbepaalde tijd en vanuit een duurzame infrastructuur, van waaruit daadwerkelijk diensten worden verricht;

k. *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de reiziger of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

l. *onvermijdbare en buitengewone omstandigheden*: situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren;

m. *non-conformiteit*: het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van een pakketreis;

n. *minderjarige*: persoon die jonger is dan achttien jaar;

o. *verkooppunt*: ruimte voor detailhandel, verplaatsbaar of niet, of een retailwebsite of soortgelijk online verkoopplatform, daaronder begrepen retailwebsites of online verkoopplatforms die als één platform aan reizigers worden aangeboden, met inbegrip van een telefoondienst;

p. *repatriëring*: terugbrengen van de reiziger naar de plaats van vertrek of naar een andere door de partijen die de overeenkomst sluiten afgesproken plaats;

q. *richtlijn (EU) 2015/2302*: richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PbEU, L 326).

Artikel 501

1. Deze titel is van toepassing op pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

2. Deze titel is niet van toepassing op:

a) pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die een periode van minder dan 24 uur beslaan, tenzij zij een overnachting omvatten;

b) pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die incidenteel, zonder winstoogmerk en uitsluitend aan een beperkte groep reizigers worden aangeboden of gefaciliteerd;

c) pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen die worden afgenomen op basis van een algemene overeenkomst voor zakenreizen tussen een handelaar en een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

AFDELING 2 INFORMATIEVERPLICHTINGEN EN INHOUD VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST

Artikel 502

1. De organisator en, indien de pakketreis wordt afgenomen via een doorverkoper, ook de doorverkoper, verstrekt de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst of een daarmee overeenstemmend aanbod, standaardinformatie door middel van het formulier als bedoeld in bijlage I, deel A of deel B van de richtlijn (EU) 2015/2302 en, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis, daarnaast de volgende informatie:

a) de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

1°. de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;

2°. de vervoermiddelen, met opgave van kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen. Indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;

3°. de ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;

- 4°. de maaltijden en de verstrekking daarvan;
 - 5°. bezoeken, excursies of andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - 6°. als dit niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;
 - 7°. als het belang van andere toeristische diensten voor de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;
 - 8°. uitsluitel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit en, op verzoek van de reiziger, tevens nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;
- b) de handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer en, in voorkomend geval, hun e-mailadres;
 - c) de totaalprijs van de pakketreis, inclusief belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
 - d) de betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het als aanbetaling te betalen percentage van de prijs en het tijdstip voor de betaling van het saldo van de reissom, of financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;
 - e) het minimumaantal personen dat nodig is om de pakketreis te laten plaatsvinden en de in artikel 509, lid 5, onderdeel a, bedoelde termijn waarbinnen de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis kan worden beëindigd als dat aantal niet is bereikt;
 - f) algemene informatie betreffende paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming, waaronder de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over de daar geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;
 - g) de mededeling dat de reiziger de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde kan beëindigen tegen betaling van een redelijke beëindigingsvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen die door de organisator worden verlangd, in overeenstemming met artikel 509, lid 1 en 2;
 - h) informatie over een facultatieve of verplichte verzekering die de kosten bij beëindiging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring, bij ongeval, ziekte of overlijden dekt.

2. Voor pakketreisovereenkomsten die per telefoon worden gesloten, verstrekt de organisator en, indien van toepassing, de doorverkoper, de reiziger standaardinformatie als bedoeld in bijlage I, deel B van de richtlijn (EU) 2015/2302, en de informatie als bedoeld in de onderdelen a tot en met h van lid 1.

3. Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel 500, onderdeel b, onder ii), 5°, zorgen de organisator en de handelaar aan wie de gegevens worden verstrekt, ervoor dat ieder van hen de reiziger, voordat hij is gebonden door een overeenkomst of een daarmee overeenstemmend aanbod, de informatie bedoeld in de onderdelen a tot en met h van lid 1 verstrekt, voor zover dat relevant is voor de reisdiensten die zij aanbieden. De organisator verstrekt tegelijkertijd standaardinformatie door middel van het formulier in bijlage I, deel C van de richtlijn (EU) 2015/2302.

4. De in lid 1, 2 en 3 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt. Schriftelijke informatie wordt in een leesbare vorm verstrekt.

Artikel 503

1. De informatie die op grond van artikel 502, lid 1, onderdelen a, c, d, e en g aan de reiziger wordt verstrekt is onderdeel van de pakketreisovereenkomst en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen. De organisator, en, indien van toepassing, de doorverkoper, deelt de reiziger alle wijzigingen in de precontractuele informatie op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze mee voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.

2. Indien de organisator, en, indien van toepassing, de doorverkoper, de vereisten inzake informatie over bijkomende vergoedingen, toeslagen of andere kosten als bedoeld in artikel 502, lid 1, onderdeel c, niet heeft nageleefd voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten, zijn deze vergoedingen, toeslagen of andere kosten niet voor rekening van de reiziger.

Artikel 504

1. De pakketreisovereenkomst is in heldere en begrijpelijke taal opgesteld en, voor zover zij schriftelijk wordt vastgelegd, leesbaar. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of onverwijld daarna, verstrekt de organisator of de doorverkoper de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager. Als de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van partijen is gesloten, heeft de reiziger recht op een papieren kopie.

2. In afwijking van lid 1 verstrekt de organisator bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in de zin van artikel 230g, lid 1, onderdeel f van Boek 6, een kopie of bevestiging van de pakketreisovereenkomst aan de reiziger op papier of, als de reiziger hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager.

3. De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle in artikel 502, lid 1, onderdelen a tot en met h, bedoelde informatie, alsmede de volgende informatie:

a) bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

b) het feit dat de organisator:

1°. aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, in overeenstemming met artikel 510;

2°. verplicht is bijstand te bieden wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert, in overeenstemming met artikel 513;

c) de naam en de contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, van de instantie die instaat voor de bescherming bij insolventie;

d) de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de organisator, van een contactpunt of van een andere dienst;

e) de mededeling dat de reiziger overeenkomstig artikel 510, lid 2, verplicht is eventuele tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit te melden;

f) indien minderjarigen die niet door een ouder of een andere gemachtigde persoon vergezeld worden, op basis van een pakketreisovereenkomst reizen waarin accommodatie is begrepen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;

g) informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen overeenkomstig de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en in voorkomend geval, over de alternatieve geschillenbeslechtsinstantie waaronder de handelaar valt en over het platform voor

onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU, L 165);

h) informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst overeenkomstig artikel 506 aan een andere reiziger over te dragen.

4. Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel 500, onderdeel b, onder ii), 5°, informeert de handelaar aan wie de gegevens worden toegezonden, de organisator over de sluiting van de overeenkomst die tot de totstandbrenging van een pakketreis leidt. De handelaar verschaft de organisator de informatie die nodig is om aan zijn verplichtingen als organisator te voldoen. Zodra de organisator ervan in kennis is gesteld dat een pakketreis tot stand is gebracht, verstrekt de organisator aan de reiziger de in lid 3, onderdelen a tot en met h bedoelde informatie op een duurzame gegevensdrager.

5. De in lid 3 en 4 bedoelde informatie wordt op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt.

6. Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoerbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, en de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 505

Op de handelaar rust de bewijslast voor de naleving van de in de artikelen 502, 503 en 504 neergelegde informatievoorschriften.

AFDELING 3 WIJZIGING VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST VÓÓR HET BEGIN VAN DE PAKKETREIS

Artikel 506

1. Reizigers kunnen de rechtsverhouding tot de organisator die voortvloeit uit de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden, mits zij de organisator binnen een redelijke termijn vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager op de hoogte stellen. Van een redelijke termijn is in ieder geval sprake als de organisator uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de pakketreis op de hoogte wordt gesteld.

2. Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt, en degene die de overeenkomst overneemt, zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht. Deze kosten mogen niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor de organisator voortvloeien uit de overdracht.

3. De organisator voorziet degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt van bewijsstukken van de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.

Artikel 507

1. De prijzen kunnen na de sluiting van de pakketreisovereenkomst alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet, aangeeft hoe de prijsherzieningen moeten worden berekend en vermeldt dat de reiziger op grond van lid 5 recht heeft op een prijsverlaging.

2. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- a) de prijs van personenvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen;
- b) de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden; of
- c) de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

3. Indien de in lid 1 en 2 bedoelde prijsverhoging meer dan 8% van de prijs van de pakketreis bedraagt, is artikel 508, lid 2 tot en met 5, van toepassing.

4. Ongeacht de omvang ervan is een prijsverhoging alleen mogelijk indien de organisator de reiziger daarvan uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager en op een duidelijke en begrijpelijke manier in kennis stelt, met opgave van de redenen voor die prijsverhoging en een berekening.

5. Indien de pakketreisovereenkomst voorziet in de mogelijkheid van prijsverhogingen, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging die overeenstemt met elke daling van de in lid 2, onderdelen a, b en c, bedoelde kosten die zich na de sluiting van de overeenkomst en vóór het begin van de pakketreis voordoet.

6. In geval van een prijsverlaging heeft de organisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. De organisator bewijst die administratieve kosten op verzoek van de reiziger.

Artikel 508

1. De organisator kan de bedingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen overeenkomstig artikel 507, vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig wijzigen, tenzij:

- a) de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden;
- b) het om een onbeduidende wijziging gaat, en
- c) de organisator de reiziger daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

2. Als de organisator zich genoodzaakt ziet vóór het begin van de pakketreis een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten in de zin van artikel 502, lid 1, onderdeel a, ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen in de zin van artikel 504, lid 3, onderdeel a, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8% te verhogen overeenkomstig artikel 507, lid 3, kan de reiziger binnen een door de organisator bepaalde redelijke termijn:

- a) de voorgestelde wijziging aanvaarden; of
- b) de overeenkomst beëindigen zonder betaling van een beëindigingsvergoeding.

3. De organisator stelt de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager onverwijld in kennis van:

- a) de in lid 2 voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval in overeenstemming met lid 4, van het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
- b) een redelijke termijn waarbinnen de reiziger de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit uit hoofde van lid 2;
- c) de gevolgen van het feit dat de reiziger niet binnen de in onderdeel b bedoelde termijn heeft kunnen antwoorden;
- d) in voorkomend geval, de aangeboden vervangende pakketreis en de prijs ervan.

4. Wanneer de in lid 2 bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de in lid 3, onderdeel d, bedoelde vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsverlaging.

5. Indien de pakketreisovereenkomst op grond van lid 2, onderdeel b, wordt beëindigd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle door of namens de reiziger betaalde bedragen onverwijld en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is beëindigd, aan de reiziger terug. Artikel 511, lid 2 tot en met 9, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 509

1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst te allen tijde beëindigen vóór het begin van de pakketreis. De reiziger kan bij beëindiging van de pakketreisovereenkomst worden verplicht tot betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding aan de organisator.

2. In de pakketreisovereenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de beëindiging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Als er geen gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de beëindigingsvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien de reiziger hierom verzoekt, verstrekt de organisator een verantwoording van het bedrag van de beëindigingsvergoedingen.

3. Onverminderd lid 1 en lid 2 heeft de reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen.

4. In geval van beëindiging van de pakketreisovereenkomst op grond van lid 3 heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

5. De organisator kan de pakketreisovereenkomst beëindigen en de reiziger alle voor de pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:

a) het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de beëindiging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

1°. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

2°. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;

3°. achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren; of

b) de organisator de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er onverwijld en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt beëindigd.

6. De organisator verricht alle terugbetalingen die op grond van lid 3, 4 en 5 zijn vereist, of betaalt met betrekking tot lid 1 en 2 alle bedragen terug die door of namens de reiziger voor de pakketreis zijn betaald, minus een passende beëindigingsvergoeding.

7. De terugbetalingen worden onverwijld aan de reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst.

AFDELING 4 UITVOERING VAN DE PAKKETREIS

Artikel 510

1. De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere dienstverleners worden verricht.

2. De reiziger stelt de organisator onverwijld, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van een non-conformiteit die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst.

3. Indien een of meer reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst worden uitgevoerd, zorgt de organisator dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:

a) onmogelijk is; of

b) onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende reisdiensten.

4. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt met een beroep op lid 3, onderdeel a of b, is artikel 511 van toepassing.

5. Onverminderd de uitzonderingen in lid 3, heeft de reiziger, indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien deze onmiddellijk moet worden verholpen, hoeft de reiziger geen termijn te bepalen.

6. Indien een aanzienlijk deel van de diensten, daaronder begrepen de terugkeer van de reiziger naar de plaats van vertrek, niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, met het oog op de voortzetting van de pakketreis geschikte alternatieve arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan die welke in de overeenkomst is bepaald. Indien de voorgestelde alternatieve arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, geeft de organisator de reiziger een passende prijsverlaging.

7. De reiziger kan de voorgestelde alternatieve arrangementen als bedoeld in het vorige lid slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsverlaging ontoereikend is.

8. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 511 om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Indien er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of de reiziger deze overeenkomstig lid 7 afwijst, heeft de reiziger, in voorkomend geval, overeenkomstig artikel 511 recht op prijsverlaging of schadevergoeding ook zonder beëindiging van de pakketreisovereenkomst. Indien de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet de organisator in de hier bedoelde gevallen ook in onverwijld repatriëring van de reiziger met gelijkwaardig vervoer en zonder bijkomende kosten voor de reiziger.

9. Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, zijn de kosten van de nodige

accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, voor rekening van de organisator.

10. Onverminderd het vorige lid zijn de termijnen uit de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie inzake passagiersrechten voor het desbetreffende vervoersmiddel voor de terugkeer van de reiziger van toepassing indien deze in langere termijnen voorzien.

11. De in lid 9 beschreven beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit in de zin van artikel 2, onderdeel a, van Verordening (EG), nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PbEU, L 204), noch op personen die hen begeleiden, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

Artikel 511

1. De reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger is toe te rekenen.

2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die de reiziger oploopt als gevolg van non-conformiteit, tenzij de organisator aantoont dat de non-conformiteit is te wijten aan:

a. de reiziger;

b. een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of

c. onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

3. De schadevergoeding wordt onverwijld uitbetaald.

4. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie partij is, grenzen stelt aan de voorwaarden waaronder dienstverleners die reisdiensten verlenen die deel uit maken van een pakketreis, schadevergoeding moeten betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor de organisator. Indien een internationaal verdrag waarbij de Europese Unie geen partij is maar Nederland wel, grenzen stelt aan schadevergoedingen die door een dienstverlener moeten worden betaald, gelden die grenzen ook voor de schadevergoeding die door de organisator moet worden betaald.

5. Onverminderd lid 4 kan de organisator zijn aansprakelijkheid voor schade niet uitsluiten of beperken indien de schade:

a) bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger; of

b) is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van de organisator.

6. Voor andere dan de in lid 5 genoemde schade kan de organisator zijn aansprakelijkheid beperken tot ten minste driemaal de reissom.

7. De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding is twee jaar.

8. Elk recht op schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze titel laat onverlet de rechten van reizigers uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) 295/91 (PbEU, L 46), Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PbEU, L 315), Verordening (EG)

nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen (PbEU, L 131), Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU L 34) en Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PbEU, L 55), en internationale verdragen.

9. De schadevergoeding of prijsverlaging uit hoofde van deze titel en de uit hoofde van de in het vorige lid bedoelde verordeningen en internationale verdragen toegekende compensatie of prijsverlaging worden met elkaar verrekend.

Artikel 512

1. De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de reis heeft afgenomen. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten onverwijld aan de organisator door.

2. Om te beoordelen of de in lid 1 bedoelde berichten, verzoeken of klachten binnen de gestelde termijn of de verjaringstermijn zijn ingediend, wordt de inontvangstneming door de doorverkoper beschouwd als inontvangstneming door de organisator.

3. Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, gelden voor de doorverkoper die in een Europese lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren die zijn vastgelegd in de artikelen 510 tot en met 513a, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan deze artikelen voldoet.

Artikel 513

1. De organisator is verplicht de reiziger onverwijld hulp en bijstand te verlenen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert, daaronder begrepen de in artikel 510, lid 9, bedoelde omstandigheden, in het bijzonder door:

- a) goede informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
- b) de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

2. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger kan de organisator voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de organisator.

AFDELING 5 BESCHERMING BIJ INSOLVENTIE

Artikel 513a

1. De organisator neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, wanneer hij wegens financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger niet of niet verder kan nakomen, wordt zorggedragen hetzij voor overneming van zijn verplichtingen door een ander hetzij voor terugbetaling van de reissom of, indien de reisdiensten reeds ten dele zijn genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de pakketreisovereenkomst personenvervoer omvat, voorzien de maatregelen in de repatriëring van de reiziger.

2. De in lid 1 bedoelde maatregelen dekken in ieder geval:

- a) redelijkerwijs voorzienbare kosten;

b) de in verband met de pakketreis door of namens reizigers betaalde bedragen, rekening houdend met de duur van de periode tussen de aanbetaling en de definitieve betaling en de volledige uitvoering van de pakketreis;

c) de geraamde kosten voor repatriëring in geval van financieel onvermogen van de organisator.

3. Indien de reiziger reeds op de plaats van bestemming is aangekomen en de uitvoering van de pakketreis wordt beïnvloed door financieel onvermogen van de organisator, heeft de reiziger op grond van de in lid 1 bedoelde maatregelen recht op kosteloze repatriëring en, indien nodig, de financiering van accommodatie in afwachting van de repatriëring.

4. De in de voorgaande leden bedoelde bescherming tegen financieel onvermogen van de organisator komt ten goede aan reizigers ongeacht hun woonplaats, de plaats van vertrek of de plaats van afname van de pakketreis, en ongeacht de lidstaat waar de instantie die instaat voor de bescherming bij insolventie, is gevestigd.

5. Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger onverwijld verricht.

6. De leden 1 tot en met 5 zijn van overeenkomstige toepassing op een organisator die niet in Nederland is gevestigd en pakketreizen aanbiedt in Nederland, of die dergelijke activiteiten op Nederland richt.

AFDELING 6 GEKOPPELDE REISARRANGEMENTEN

Artikel 513b

1. De handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert neemt de maatregelen die nodig zijn om te verzekeren dat, voor zover een reisdienst die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement door financieel onvermogen van die handelaar jegens de reiziger niet of niet verder kan worden nagekomen, wordt zorggedragen voor terugbetaling van de reissom die hij ontvangt van de reiziger of, indien de reisdienst reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Indien de handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert voor het personenvervoer verantwoordelijk is, voorzien de maatregelen in de repatriëring van de reiziger. Artikel 513a, lid 2 tot en met 6, is van overeenkomstige toepassing.

2. Alvorens de reiziger wordt gebonden door een overeenkomst die leidt tot de totstandkoming van een gekoppeld reisarrangement of door een daarmee overeenstemmend aanbod, wijst de handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert, ook indien hij niet in een Europese lidstaat is gevestigd maar dergelijke activiteiten op Nederland richt, op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze op het volgende:

a) de reiziger kan geen aanspraak maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen uit hoofde van deze titel en elke dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;

b) de reiziger kan aanspraak maken op bescherming bij insolventie in overeenstemming met lid 1.

3. De handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert verstrekt de in lid 2 bedoelde informatie aan de reiziger door middel van het desbetreffende standaardformulier opgenomen in bijlage II van de richtlijn (EU) 2015/2302 of, indien een bepaalde soort gekoppeld reisarrangement niet in de in die bijlage vervatte formulieren is terug te vinden, de daarin opgenomen informatie.

4. Indien de handelaar die gekoppelde reisarrangementen faciliteert de voorschriften van lid 1 tot en met 3 niet naleeft, zijn de rechten en verplichtingen als bedoeld in de artikelen 506 en 509 tot en met 513 van toepassing op de reisdiensten die deel uitmaken van het gekoppelde reisarrangement.

5. Indien een gekoppeld reisarrangement het gevolg is van een overeenkomst tussen een reiziger en een handelaar die niet degene is die het gekoppelde reisarrangement faciliteert, stelt die handelaar de handelaar die het gekoppelde reisarrangement faciliteert in kennis van de betrokken overeenkomst.

AFDELING 7 SLOTBEPALINGEN

Artikel 513c

Tenzij boekingsfouten aan de reiziger zijn te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt, kan een handelaar zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken:

a) voor schade door fouten vanwege technische mankementen in het boekingssysteem die aan hem zijn te wijten;

b) voor schade door fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt indien de handelaar ermee heeft ingestemd de boeking van een pakketreis of van reisdiensten die deel uitmaken van een gekoppeld reisarrangement te regelen.

Artikel 513d

1. Van het bij deze titel bepaalde kan ten nadele van de reiziger niet worden afgeweken.

2. Een verklaring van een organisator van een pakketreis of van een handelaar die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, inhoudende dat hij uitsluitend optreedt als reisdienstverlener, als tussenpersoon of in een andere hoedanigheid, of dat een pakketreis of gekoppeld reisarrangement geen pakketreis of gekoppeld reisarrangement is, ontslaat deze organisator of handelaar niet van de verplichtingen die krachtens deze titel op hen rusten.

ARTIKEL III

De Wet handhaving consumentenbescherming wordt als volgt gewijzigd:

A

Aan artikel 2.3 wordt een lid toegevoegd, luidende:

4. De Autoriteit Consument en Markt wordt aangewezen als het centrale contactpunt, bedoeld in artikel 18, tweede lid, van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PbEU 2015, L 326).

B

Artikel 8.7 komt als volgt te luiden:

Artikel 8.7

Een handelaar als bedoeld in artikel 500, onderdeel g, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek neemt de bij of krachtens de artikelen 500 tot en met 513d van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek gestelde eisen in acht.

De zevende rij van onderdeel a van de bijlage bij de wet komt te luiden:

| | |
|--|--------------------------|
| Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PbEU 2015, L 326) | Artikel 8.7 van deze wet |
|--|--------------------------|

ARTIKEL IV

De Overgangswet nieuw Burgerlijk Wetboek wordt als volgt gewijzigd:

Er wordt na artikel 225 een nieuw artikel 226 ingevoegd, luidende:

Artikel 226

De wijzigingen in Titel 7A van Boek 7 door de Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen zijn niet van toepassing op reisovereenkomsten die vóór inwerkingtreden van die wet zijn gesloten. Op deze reisovereenkomsten blijft de tevoren geldende titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

ARTIKEL V

De Wet handhaving consumentenbescherming zoals die luidde tot de inwerkingtreding van deze wet blijft van toepassing op overeenkomsten die voor het inwerkingtreden van deze wet zijn gesloten.

ARTIKEL VI

Deze wet treedt in werking op 1 juli 2018. Wordt het Staatsblad waarin deze wet wordt geplaatst later uitgegeven dan 30 juni 2018, dan treedt zij in werking op de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin zij wordt geplaatst.

ARTIKEL VII

Deze wet wordt aangehaald als: Implementatiewet richtlijn pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren die zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven

De Minister voor Rechtsbescherming,

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,